

Yhteenveto Jätekkukon asiakaskyselyjen tuloksista (2017)

Jäteyhtiö Jätekkukko teki syksyllä 2017 asiakastyytyväisyyskyselyjä, joista saatuja tuloksia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä sekä jätehuollon palvelutason määrittämisessä. Kyselyt kohdennettiin toimialueen asukkaille (760 vastausta), lajitteluasemien asiakkaille (noin 600 vastausta) ja isännöitsijöille (50 vastausta).

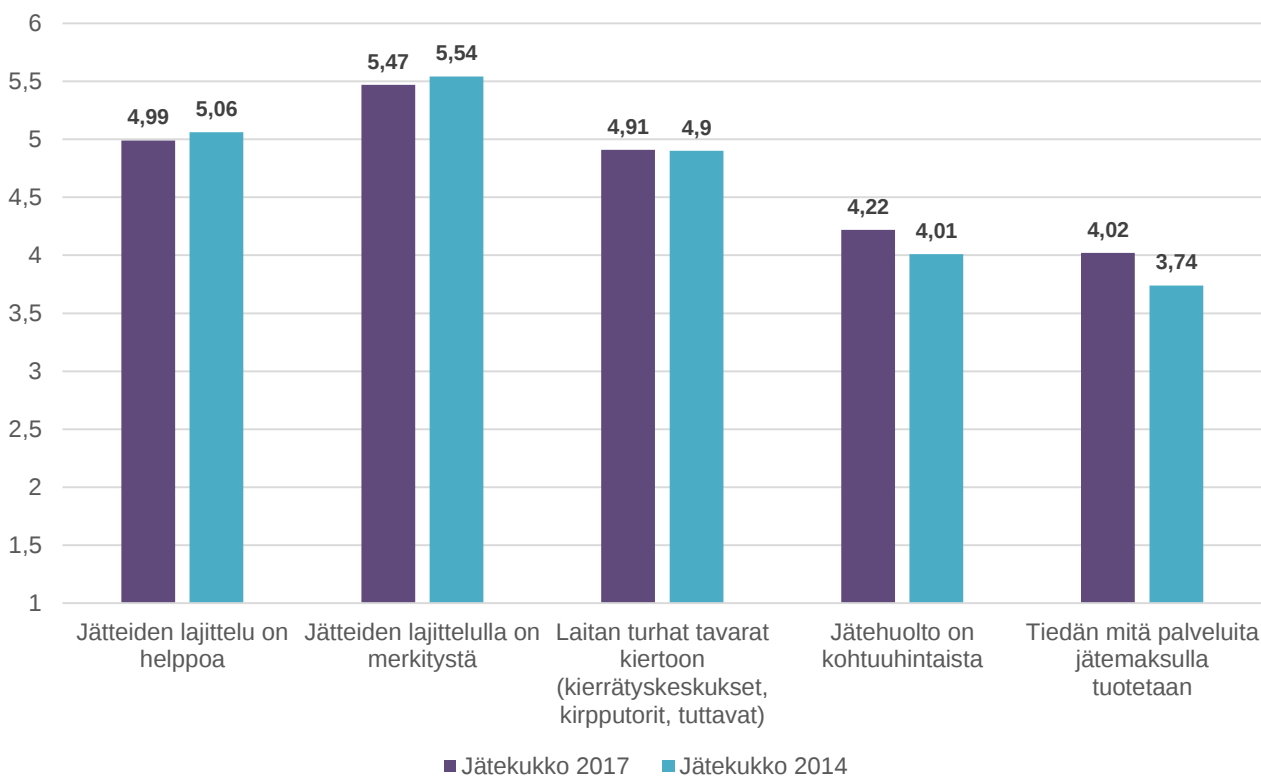
1. Asukkaiden asiakastyytyväisyyskysely

Toimialueen asukkaille lähetettiin alueellisesti asukasluvuun painottaen 3 000 kyselylomaketta. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata Jätekkukon nettisivuilla olleen linkin kautta. Vastauksia saatiin yhteensä 760 kpl vastausprosentin ollessa 25 %. Vastauksia verrattiin vuonna 2014 tehdyn vastaavanlaisen kyselyn tuloksiin.

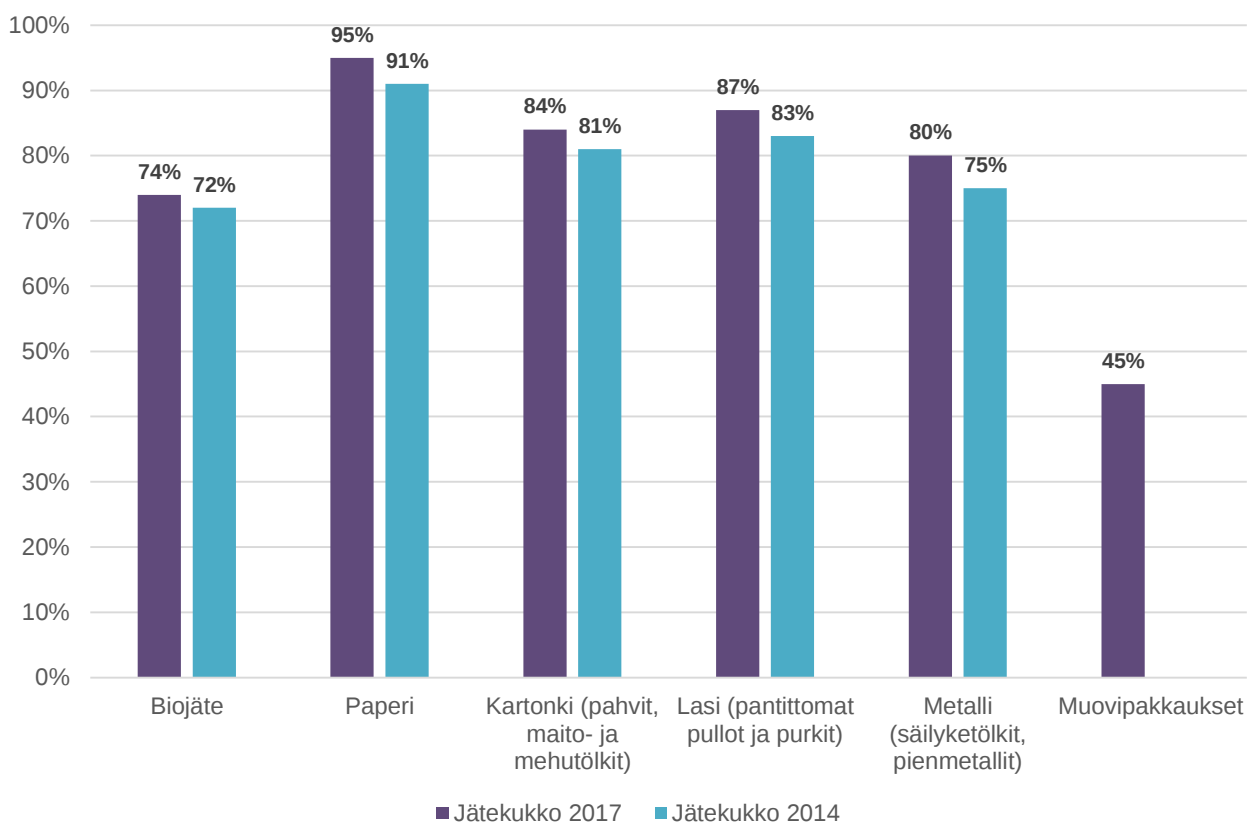
Kyselyjen mukaan asiakkaat ovat tyytyväisimpiä yleisesti kiinteistöittäisen jätehuoltopalvelun toimivuuteen, lajitteluasemapalveluun (aukioloaikoja lukuun ottamatta) sekä Jätekkukon asiakaspalveluun. Sen sijaan ekopistepalvelun osalta tyytyväisyys on laskenut maltillisesti kauttaaltaan. Kehitettävää on myös puutarhajätteen ja vaarallisen jätteen vastaanottopalveluiden saavutettavuudessa. Vastaukset osoittavat lisäksi asukkaiden olevan epätietoisia tiettyjen jättejakeiden, kuten lääkijätteen ja sähkölaitteiden vastaanotto- paikoista, koska he kokivat vastaanottopisteiden tavoitettavuuden aiempaa heikommaksi, vaikka ne eivät ole juuri muuttuneet. Osin kehittämistä edellyttävät palvelut ovat Jätekkukon sijaan tuottajien vastuulla.

Seuraavissa kuvaajissa vasemmanpuoleisessa palkissa on vuoden 2017 kyselyn tulokset ja oikeanpuoleisessa palkissa vuonna 2014 tehdyn kyselyn tulokset. Vastaajat ovat ottaneet kantaa väittämiin asteikolla 1-6, jossa 1="Täysin eri mieltä" ja 6="Täysin samaa mieltä". Osin tulokset on esitetty prosenttiosuuksina.

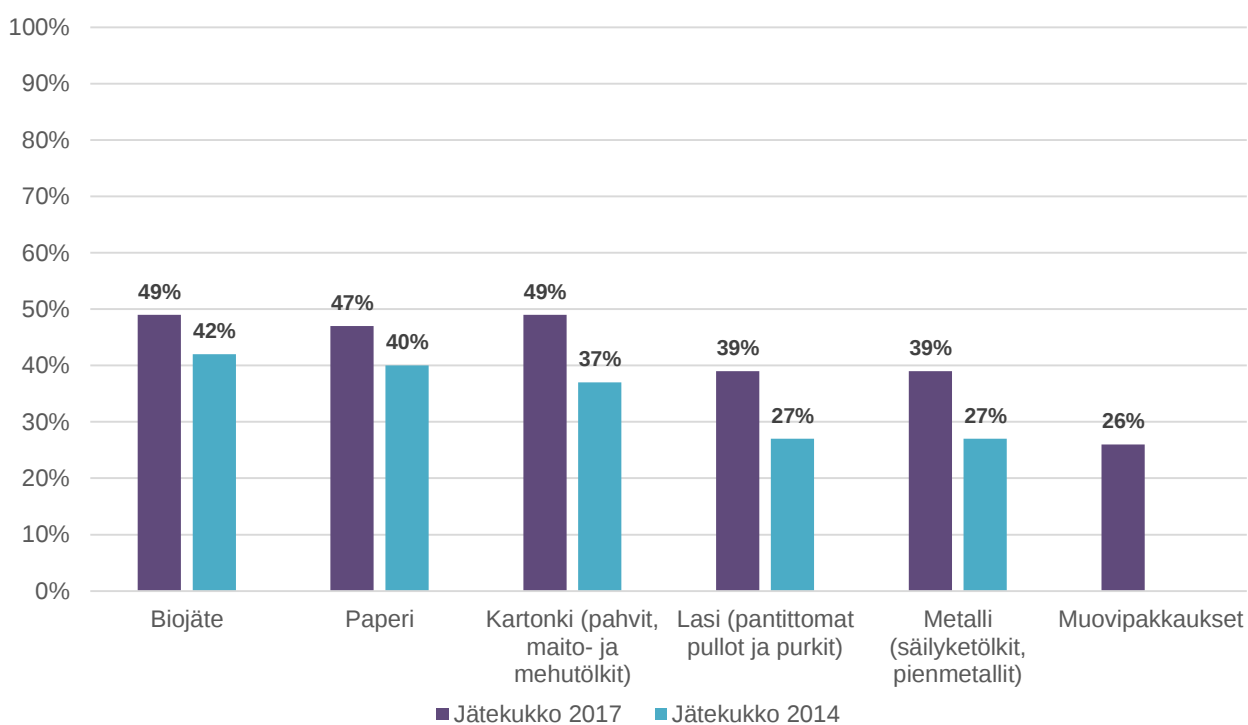
Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?



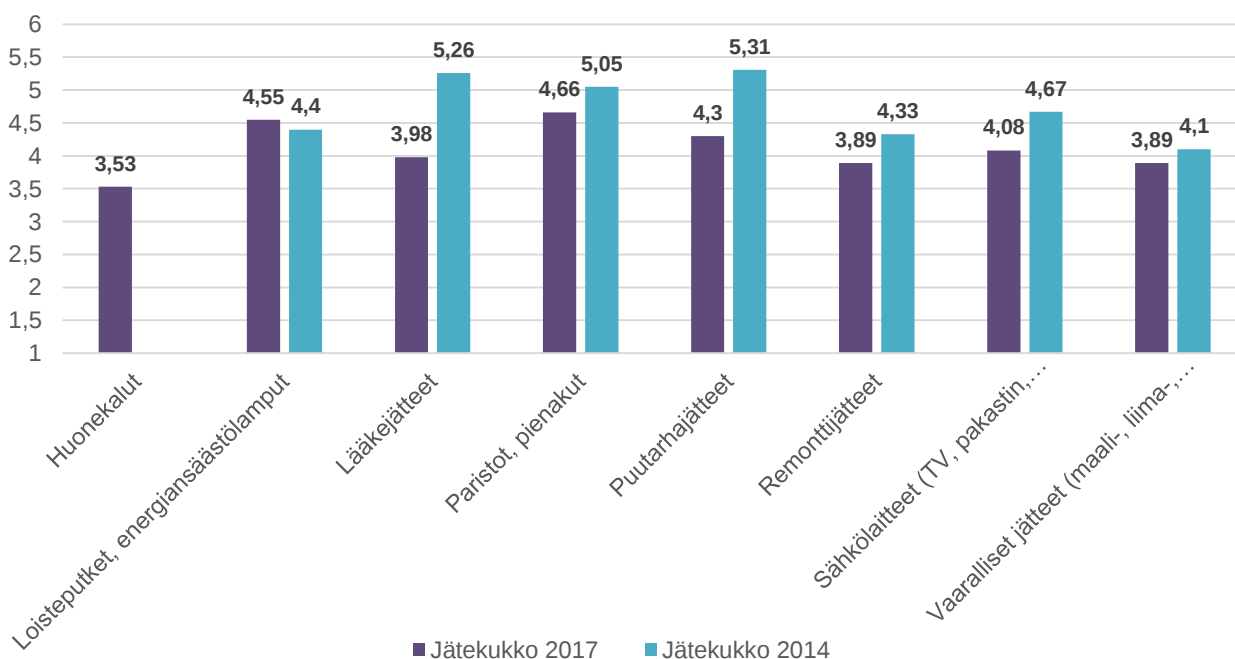
Mitä seuraavista lajittelette (lajittelee säännöllisesti % -luku)



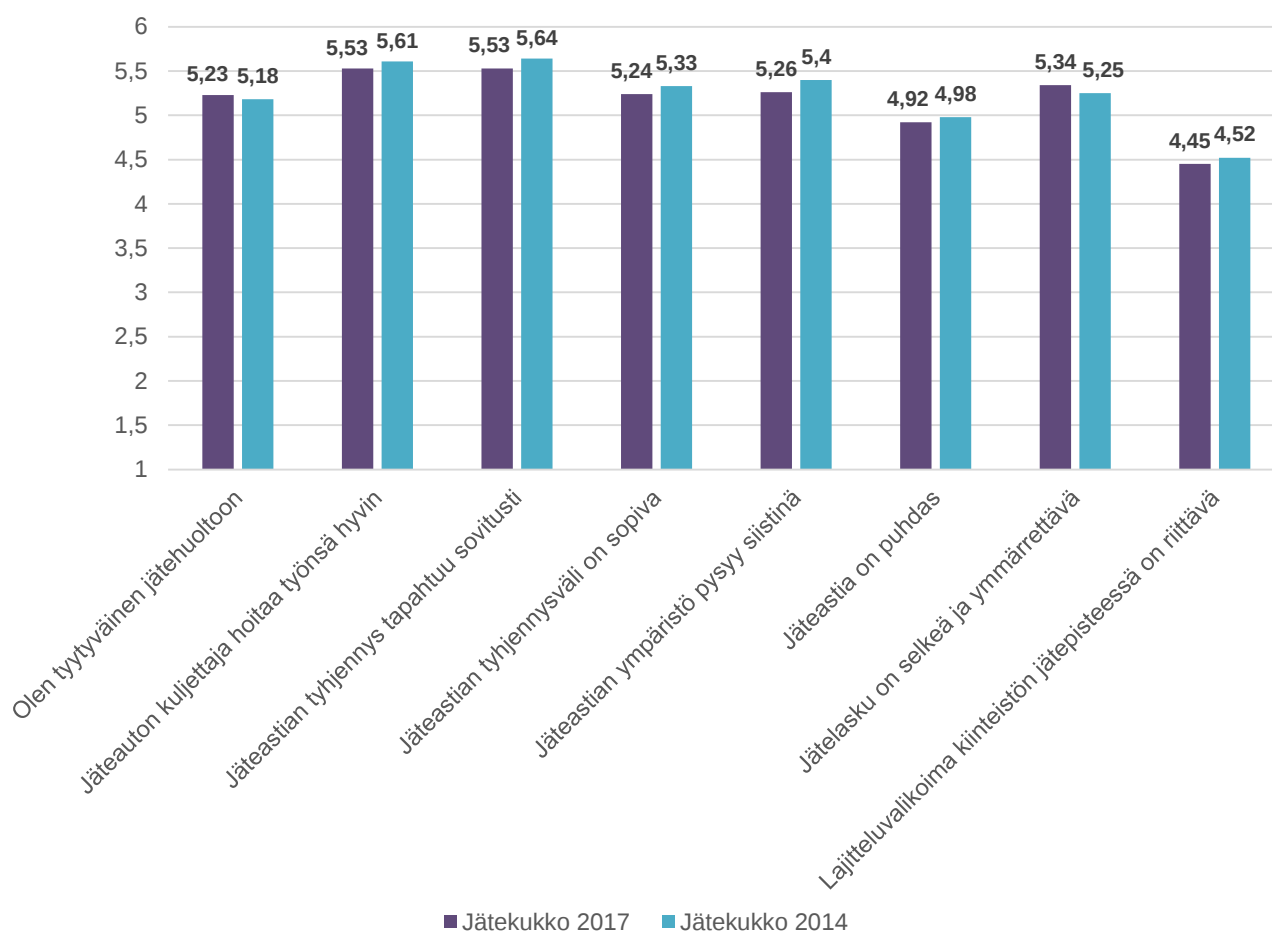
Mitä keräysvälineitä on kiinteistönne jätepisteessä?



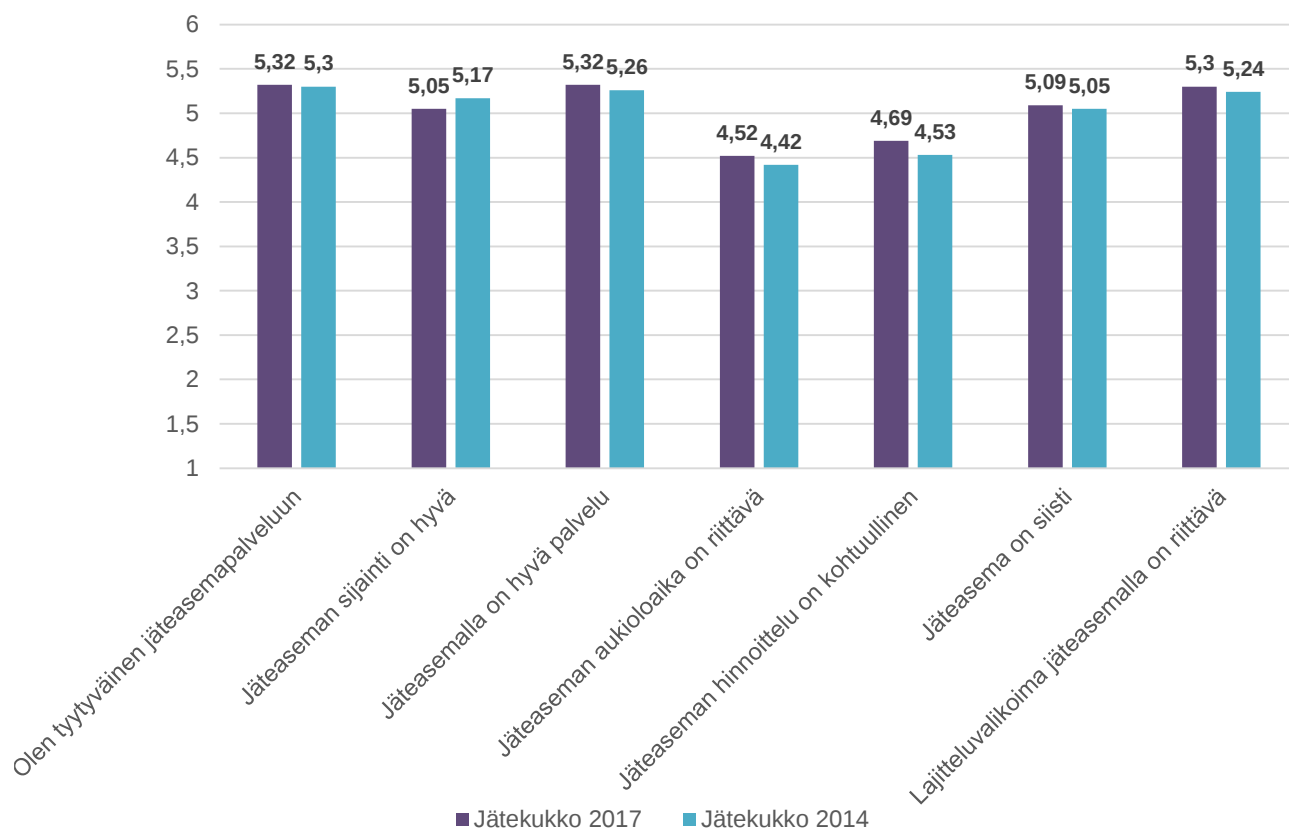
Miten hyvin seuraavien jätteiden vastaanottopisteet ovat tavoitettavissa?



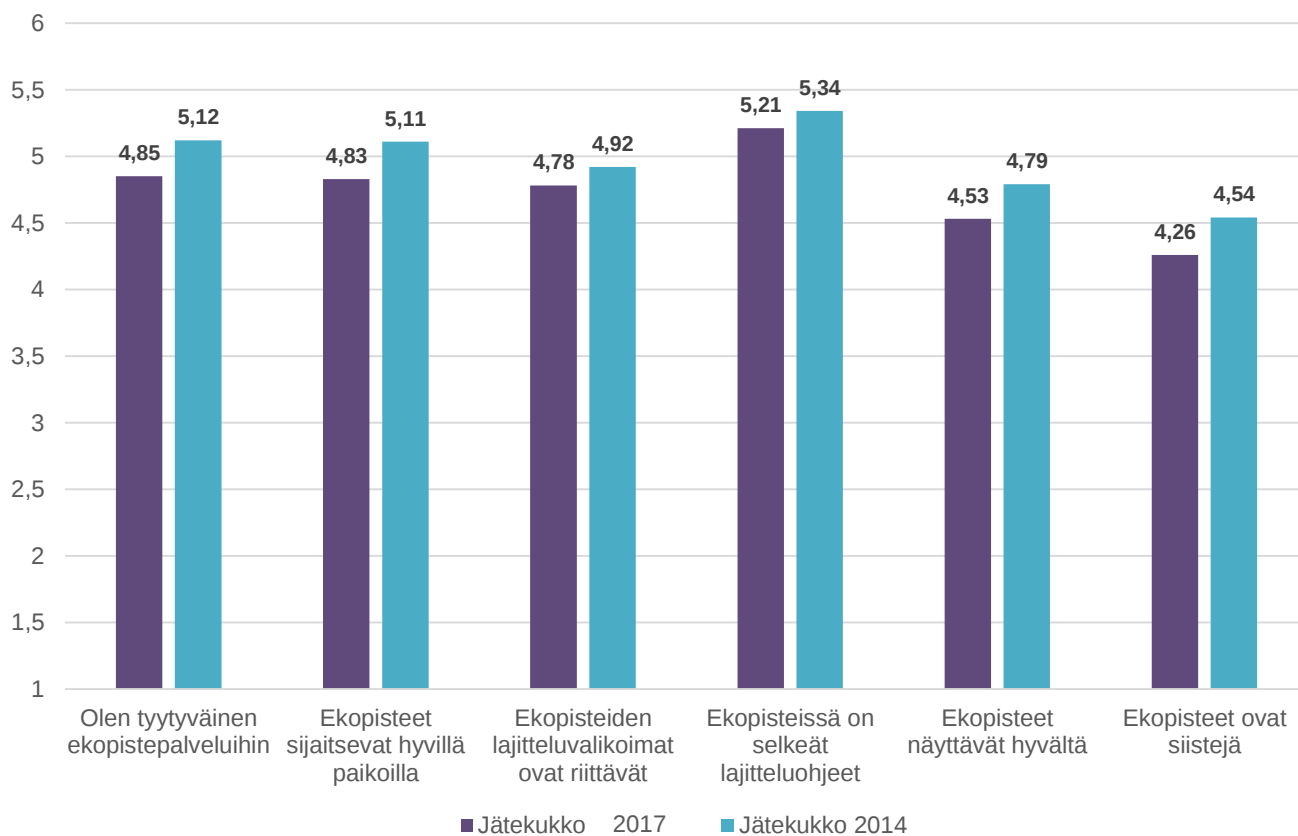
Arvioikaa asuinkiinteistönne jätehuoltoa



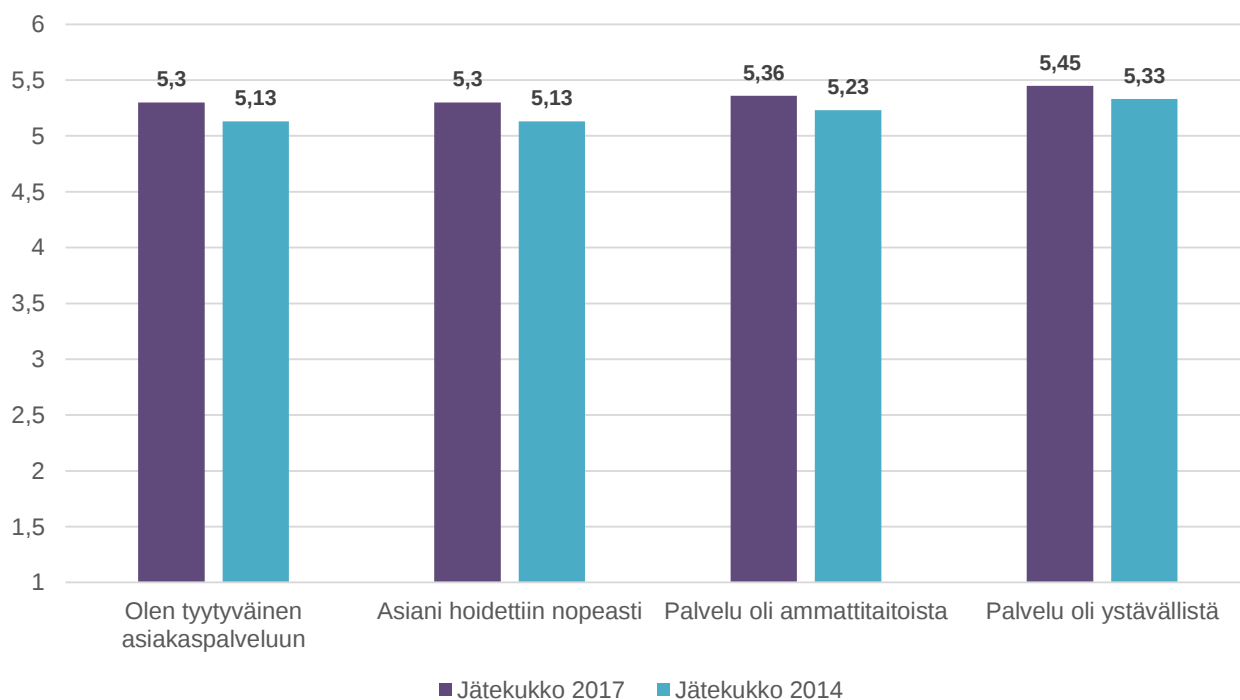
Mielipide pääosin käytetystä lajitteluasemasta



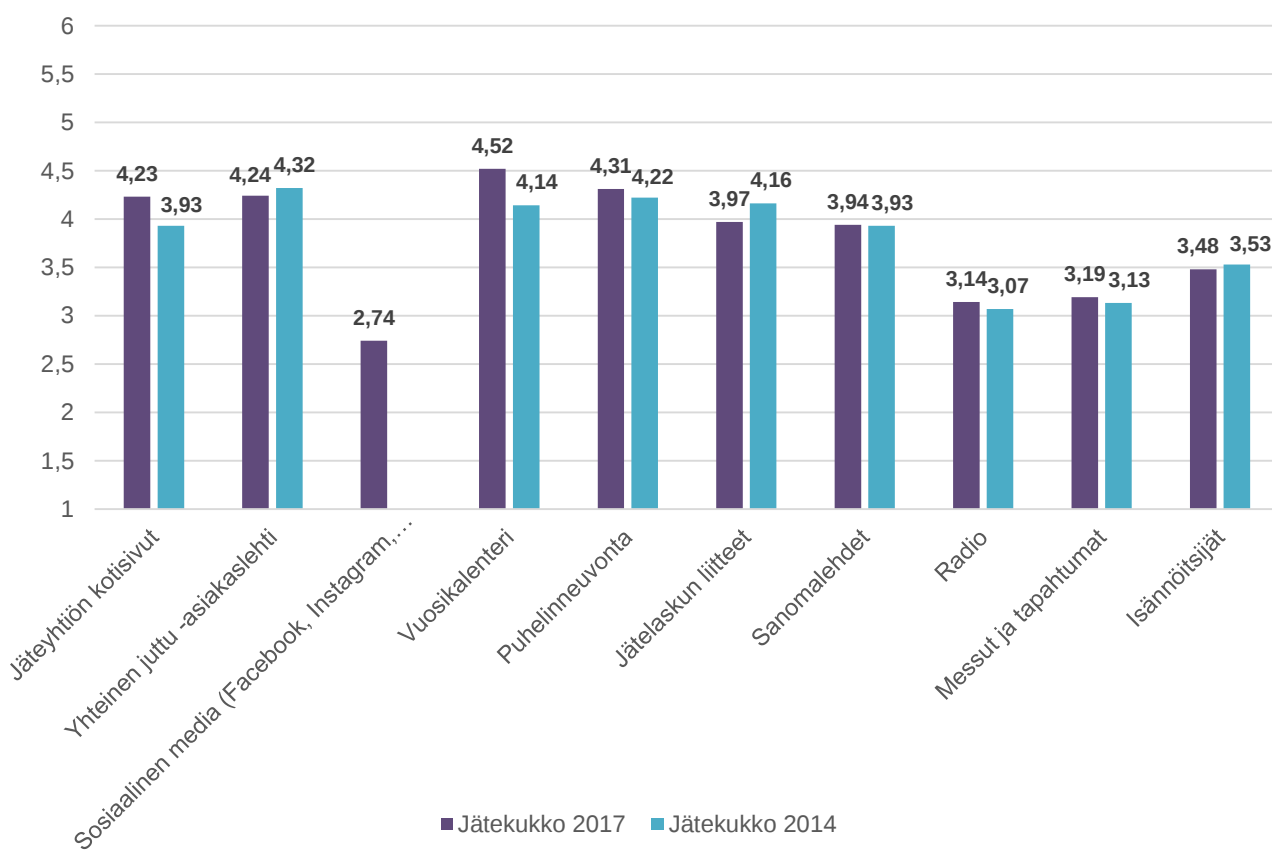
Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?



Mielipiteet Jätekukon asiakaspalvelusta



Tietolähteiden tärkeys jäteasioissa



2. Lajitteluasemien kysely

Lajitteluasemilla paikan päällä tehtyyn kyselyyn vastasi yhteensä 601 lajitteluaseman asiakasta. Tämä on noin 9 % kaikista lajitteluasemilla kyselyajankohtana asioinneista asiakkaista.

Kyselyvastausten mukaan lajitteluasemapalvelussa ollaan tyytyväisiä seuraaviin asioihin:

- palveluun (580/656)
- lajitteluaseman sijaintiin (563/656)
- yleisilmeeseen (538/656)
- henkilökuntaan (608/656)
- lajittelumahdollisuuksiin (620/656)
- kohtuulliseen hinnoitteluun (434/656)
- Kiertokukko -palveluun (Kuopion Pikkukukko)

Tyytymättömyyttä aiheuttivat eniten lajitteluasemien aukioloajat. Kehitettävää todettiin olevan myös lajitteluasemien tilajärjestelyissä (ahtaus), siisteydessä (irtonaulat ja muut terävät esineet ajoväylillä), asemien ulkoasussa, vastaanotettavien jätejakeiden termistön ymmärrettävyydessä sekä opastekylteissä.

3. Isännöitsijöiden kysely

Isännöitsijöiden kysely toteutettiin puhelinhaastatteluina. Haastatteluja tehtiin yhteensä 50. Isännöitsijän annettiin aluksi kertoa missä asioissa jäteyhtiö on onnistunut ja missä asioissa olisi kehitettävää. Tämän lisäksi esitettiin täsmällisempiä kysymyksiä jätehuollon toimivuudesta, Jätekukon henkilökunnasta (mukaan lukien jäteauton kuljettajat), viestinnästä ja Omakukko -verkkopalvelusta.

Isännöitsijät olivat erityisen tyytyväisiä jätekuljettajien ja asiakaspalvelun työhön. Parannusta toivottiin viestinnän ajoittamiseen etenkin muutostilanteissa, Omakukko-palvelun käytettävyyteen ja tunnettavuuteen, lainsäädännön muutoksista tiedottamiseen ja osin myös hinnoitteluun. Lisäksi toivottiin, että jäteauton kuljettajat ilmoittaisivat jäteastioiden täyttöasteesta ja tyhjennysvälin muutostarpeista aktiivisemmin.